14 octobre 2014
Enghien-les-Bains - Centre des arts

Guide du participant

3es Rencontres nationales

Accueil et relations aux usagers

Un accueil d'excellence pour tous nos usagers

www.rencontres-accueil-usagers.fr

Un événement

IDEAL connaissances

Réseau IDEAL

En partenariat avec

afnor GROUPE

Enghien LES BAINS

Avec le concours de

Parcours thematiques

Parcours A : usager citoyen

Parcours B : usager de passage

Parcours C : usager professionnel

Chaque session d'ateliers traitera en parallèle de thématiques similaires :

1re session à 11h15 : les attentes clients

2e session à 15h00 : le management et pilotage

3e session à 16h15 : l'amélioration continue/qualité

Le réseau Accueil & Relations aux usagers, c'est :

- Un réseau social professionnel
- Une mise en commun des pratiques
- Une plateforme de social learning

Venez nous rencontrer sur l'espace partenaires

- 20% SUR VOTRE ABONNEMENT 2015

accueil-usagers.idealconnaissances.com

CONTACT
Pierre PAVY
Responsable adjoint
p.pavy@idealconnaissances.com

PROGRAMME
MARDI 14 OCTOBRE 2014

08h30 - Accueil des participants

09h00 - Allocutions d'ouverture — **AUDITORIUM**

Animateur : Laurent LAGIE-DEFRANCE, Directeur du Réseau IDEAL

- **Philippe SUEUR,** Maire de la Ville d'Enghien-les-Bains et Vice-président du Val-d'Oise
- **Clémence PATIN,** Responsable qualité de la Ville de Rouen et Présidente du Comité de pilotage du Réseau Accueil et relations aux usagers
- **Pierre PAVY,** Responsable adjoint du Réseau Accueil et relations aux usagers d'IDEAL Connaissances

09h30 - Séance plénière : un accueil d'excellence pour tous nos usagers — **AUDITORIUM**

Animateur : Halimah PUJOL, Responsable Développement Services publics, Groupe AFNOR
Gabriel FEUGERE, Directeur Lyon en direct, Ville de Lyon
Jean-Michel ROSENAL, ancien Directeur de la Vie civile et citoyenne, Ville d'Evry
Xavier QUEYRAT-HEMENT, Président de l'Association Française Qualité et Performance (AFQP), Directeur Qualité du groupe La Poste

10h45 - Pause sur l'espace partenaires

11h15 - 1re session d'ateliers en simultané

AUDITORIUM

Atelier A1 - Excellence de la relation à l'usager, quelles attentes de l'usager-citoyen ?

Animateur : Halimah PUJOL, Responsable Développement Services publics, Groupe AFNOR
Coline CIMADEVILLA, Responsable du Service des Accueils et de l'Information des Publics, Conseil général du Val-de-Marne (94)
Serge DOBEL, Chargé d'études mission innovation, Conseil général du Val-d'Oise (95)
Philippe ROULEAU, Maire, ville d'Herblay et Directeur des ventes Service public, Orange

SALLE DE DANSE

Atelier B1 - Développer l'attractivité du territoire et séduire l'usager de passage

Animateur : Claude LEVY, Responsable Qualité, Ville d'Enghien-les-Bains
Michel PLAYE, Président de l'Office du Tourisme d'Enghien-les-Bains et Administrateur du réseau EHTTA (Association européenne des villes thermales historiques)
Bruno CAGNON, Directeur Général des Opérations, Groupe Lucien Barrière
Dominique GUYON, Directeur du CDFAS du Val-d'Oise

11h15 - 1re session d'ateliers en simultané (suite)

STUDIO 19

Atelier C1 - Innover et proposer de nouveaux usages

Animateur : Jean-Michel ROSENAL, ancien Directeur de la Vie civile et citoyenne, Ville d'Evry
Daniel THIERRY, Maître de conférence et chercheur au M@RSOUIN (Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et des usages de l'internet), Université de Rennes 1
Céline LE NY, Chef de service Secrétariat général / suivi des projets et organisation, Ville d'Aix-en-Provence

12h00 - Remise des Trophées de l'accueil AUDITORIUM

13h00 - Déjeuner à la Pergola Nova

14h15 - Café-dating (détail p.6) ESPACE PARTENAIRES

15h00 - 2e session d'ateliers en simultané

AUDITORIUM

Atelier A2 : Manager et piloter l'accueil pour permettre sa professionnalisation et son harmonisation

Animateur : Annick COLOMBANI, Directrice générale adjointe du Cadre de Vie, Conseil général des Bouches-du-Rhône (13)
Johanna ABOLGASSEMI, Chef de projet GRC, Communauté d'Agglomération Rennes Métropole
Bertrand PRUVOST, Responsable du pôle E-administration et GRC, Arpège
Carine SOULAS, Responsable organisation et qualité et **Laetitia GIOL,** Responsable de mairie, Ville de Romans-sur-Isère
Catherine CHAUMONT, Gérante-associée, Syneor Consulting

STUDIO 19

Atelier B2 : Enrichir sa communication pour favoriser la promotion du territoire

Animateur : Christina DUFOUR, Consultante, Groupe AFNOR
Maguelone HEDON, Directrice Communication, Conseil régional du Centre
Elisabeth LE MASSON, Déléguée Nord au Développement durable, Aéroports de Paris

SALLE DE DANSE

Atelier C2 : Coordonner les acteurs économiques

Animateur : Fabien LE MAO, Directeur, Cité des métiers du Val-de-Marne
Laurent MIRMAND, 1er Vice-président, Communauté de communes du Pays de Craponne (Haute-Loire)
Christian PICHERIT, Directeur de l'Aménagement du Territoire et du Développement Local, Conseil général de l'Allier (03)
Stéphanie FROBERT, Chargée de mission accueil de nouvelles populations, Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne

15h45 - Pause sur l'espace partenaires

16h15 - 3e session d'ateliers en simultané

AUDITORIUM

Atelier A3 - Améliorer la qualité de la relation à l'usager

Animateur : Céline LE NY, Chef du service Secrétariat général / suivi des projets et organisation, Ville d'Aix-en-Provence
Céline DOMBES, Responsable Recrutement / Formation / Qualité, Ville des Clayes-sous-Bois
Sandra DI GIOVANNI, Chef de produit ENGAGEMENT DE SERVICE Département Développement Marketing et Innovation & chef de projet Certification de Service, Groupe AFNOR
Florent PAILLEUX, Channel manager et consultant et **Kathy CHEVALIER,** Directrice Conseil et offres, Oceane Consulting

SALLE DE DANSE

Atelier B3 - Perfectionner l'accueil des usagers de passage

Animateur : Marie-Dominique LUCAS, Consultante interne / Responsable qualité auprès du directeur de service, Conseil général de Maine-et-Loire (49)
Dominique LOROY, Directrice, Mouvement Wallon de la Qualité
Alexandra NEUFCOEUR, Responsable Qualité, Direction de la Stratégie du Commissariat général au Tourisme de Wallonie
Véronique PETITPAS, Responsable Pôle Qualité et Accessibilité, CRT Ile-de-France

STUDIO 19

Atelier C3 - Faire progresser la qualité de l'accueil des professionnels

Animateur : Clémence PATIN, Responsable Qualité, Ville de Rouen
Valérie BESSIERE, Référent Qualité, Ville de Savigny-le-Temple
Anne BEAUVAIS-CANGE, Directrice adjointe, CEEVO

17h00 - Allocutions de clôture AUDITORIUM

Animateur : Laurent LAGIE-DEFRANCE, Directeur du Réseau IDEAL

- **Claude LEVY,** Responsable Qualité de la Ville d'Enghien-les-Bains
- **Clémence PATIN,** Présidente du Comité de Pilotage du Réseau Accueil et relations aux usagers, Responsable Qualité de la Ville de Rouen
- **Halimah PUJOL,** Responsable Développement Services publics du Groupe AFNOR
- **Pierre PAVY,** Responsable adjoint du Réseau Accueil et relations aux usagers d'IDEAL Connaissances

17h15 - Fin des Rencontres nationales Accueil et relations aux usagers

MY CLEVER ECM

Be Clever, Empower your Data and Boost your Business

SIMPLIFIER VOUS VOS ÉCHANGES

Trop de courriers, mails, fax, appels à gérer ?
Vous souhaitez centraliser l'information et **traiter facilement ces échanges** ?

OPTEZ POUR MY CLEVER ECM

- **Visualisez** toutes vos correspondances
- **Organisez** et **facilitez** la ventilation
- **Normalisez** et suivez les réponses de vos services

Intuitif et convivial, basé sur des années d'expériences MyClever ECM optimisera l'action de vos services augmentant ainsi la satisfaction de vos administrés.

N'attendez plus optez pour la simplicité.

CONTACTEZ-NOUS
contact@myclever.eu

L'ESPACE PARTENAIRES

1. OCEANE CONSULTING
2. ORANGE
3. GROUPE CHEQUE DEJEUNER
4. RESEAU ACCUEIL
5. ARPEGE
6. GROUPE AFNOR
7. ENGHIEN-LES-BAINS OFFICE DE TOURISME
8. AEROPORTS DE PARIS
9. CONSEIL GENERAL DU VAL D'OISE – CEEVO

CAFE-DATING - MODE D'EMPLOI

1- RENDEZ-VOUS À 14H00 dans l'espace partenaires

2- Choisir 4 collectivités-témoins, parmi :

- **Pierre BENHAMOU**, Directeur Evaluation, Qualité et Gestion, Mairie de Bordeaux
- **Elodie MOULIS***, Directeur général adjoint, Mairie d'Istres
- **Fabien MALLERET**, Responsable du système de management, de la qualité et des risques, Mairie de Nancy
- **Pierre LORMEAU**, Responsable du service accueil, Mairie de Pessac
- **Patricia MASNADA**, Chef du service Sceaux info Mairie, Mairie de Sceaux
- **Philippe GAONACH**, Directeur de l'administration générale, Mairie de Vertou
- **Laeticia HENRY**, Responsable accueil unique, Mairie de Vincennes
- **Annick COLOMBANI***, Directrice générale adjointe du Cadre de Vie, Conseil général des Bouches-du-Rhône

3- Echanger avec la première pendant 8 minutes

4- Rencontrer la deuxième... Et ainsi de suite !

*sous réserve

Informations pratiques

Centre des arts

12-16 rue de la Libération
95880 Enghien-les-Bains
Tél. : 01 30 10 85 59
www.cda95.fr

Transports en commun

Gare d'Enghien-les-Bains située à 2 min.
Transilien ligne H direction Pontoise, Valmondois ou Paris Gare du Nord

Bus (station Gare d'Enghien-les-Bains)
N°154 « Enghien-les-Bains > St-Denis porte de Paris »
N°256 « Lycée d'Enghien > Eglise de Villetaneuse »

Station Autolib' de 6 véhicules disponible en face de la gare.

Taxis

AIRK TAXI : 06 23 37 35 09

ALAIN RENARD TAXI ENGHIEN :
06 16 30 06 45 / 06 23 22 18 37

AMB TAXI : 06 08 09 73 38

TAXI DAMIEN : 06 84 62 27 92

TAXI PEREZ ENGHIEN :
01 39 34 00 73 / 06 08 17 15 06

Contacts

Pierre PAVY
Responsable adjoint du Réseau Accueil et relations aux usagers
p.pavy@idealconnaissances.com

Anne Rouet
Chef de projets Evénements
a.rouet@idealconnaissances.com

Apres les rencontres...

Les présentations des intervenants ayant autorisés leur diffusion et les enregistrements vidéos des conférences en salle plénière seront disponibles sur :
www.rencontres-accueil-usagers.fr
ainsi que sur votre communauté professionnelle Réseau Accueil et relations aux usagers :
www.communautes.idealconnaissances.com/accueil-usagers